

八千代市水道料金・下水道使用料徴収等業務委託

企 画 提 案 仕 様 書

八千代市上下水道局

目 次

第 1 章 一般事項

- 1 目的
- 2 委託業務の区域
- 3 委託業務期間
- 4 委託業務の内容
- 5 委託業務の執務場所
- 6 窓口開設時間
- 7 関係法令等の遵守
- 8 委託業務監督者
- 9 委託業務監督者の役割
- 10 業務責任者及び役割
- 11 業務従事者
- 12 現金取扱者の指定
- 13 業務使用印の届出
- 14 届出の変更
- 15 秘密の保持
- 16 個人情報の保護措置
- 17 経費の負担
- 18 再委託の禁止
- 19 履行業務
- 20 その他遵守事項

第 2 章 委託業務の内容

- 1 受付業務
- 2 検針業務
- 3 調定関係業務
- 4 納入通知書関係業務
- 5 開栓業務
- 6 退去精算業務
- 7 口座振替業務
- 8 収納消込業務
- 9 還付業務
- 10 料金収納窓口業務
- 11 滞納整理業務
- 12 給水停止業務
- 13 電子計算機運用管理業務（サーバコンピュータのバックアップ処理外）
- 14 漏水による水道使用量等の処理業務
- 15 検定満了メータ帳票類出力業務
- 16 検定満了メータ取替結果入力処理業務
- 17 使用帳票類管理業務
- 18 月次の実績報告
- 19 業務処理マニュアルの整理と保管
- 20 受託者の業務引継ぎ
- 21 その他関連する付帯業務

第3章 電子計算処理業務の遵守事項

- 1 執行場所
- 2 通信回線
- 3 ハードウェア
- 4 システム
- 5 データ
- 6 セキュリティ
- 7 情報システム機器類の廃棄等

第4章 システム等構築業務

- 1 システム構築期間
- 2 業務の実施
- 3 システム要求項目

第5章 業務従事者の遵守事項

- 1 制服の着用
- 2 身分証明書の携行
- 3 名札の着用
- 4 現場訪問時の対応
- 5 業務専念義務
- 6 帳票類の取扱
- 7 機器の取扱

第6章 委託料の支払い等

- 1 委託の検査
- 2 委託料の請求
- 3 委託料の支払

第7章 その他

- 1 事故発生時の報告書の提出
- 2 事故等の処理
- 3 苦情等の対応
- 4 電子データ及び文書の保存
- 5 業務計画書及び業務実績報告書等の提出
- 6 業務状況報告会議の実施
- 7 応急給水活動及び広報活動等への緊急応援要請
- 8 業務状況の調査
- 9 定めのない事項

第8章 経費の負担区分について

- 1 委託者が負担するもの
- 2 受託者が負担するもの

(別紙1) 様式等一覧

(別紙2) 帳票類一覧

(別紙3) 基準業務量

第 1 章 一般事項

1 目的

この企画提案仕様書は、八千代市上下水道局（以下「委託者」という。）の委託する八千代市水道料金・下水道使用料徴収等業務委託（以下「委託業務」という。）について必要な事項を定める。

2 委託業務の区域

八千代市水道事業給水区域及び八千代市公共下水道処理区域の全域とする。

3 委託業務期間

令和 7 年 4 月 1 日から令和 12 年 3 月 31 日までとする。ただし、委託契約締結日の翌日から令和 7 年 3 月 31 日までは、業務引継及び準備期間とする。

4 委託業務の内容

委託業務の内容は第 2 章委託業務の内容に示すものとし、委託業務の委託を受けた者（以下「受託者」という。）は、本仕様書及び別に定める委託業務の契約書（以下「仕様書等」という。）に定める事項に従い履行するものとする。

5 委託業務の執務場所

執務場所は、委託者が準備する下記の場所に八千代市上下水道局お客様センター（以下「事務所」という。）を設置するものとする。

八千代市大和田新田 3 1 2 番地の 5 八千代市上下水道局庁舎 1 階

6 窓口開設時間

- (1) 窓口開設時間は、原則として平日及び土曜日の午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までとし、給水停止実施日においては午後 8 時まで、開栓にかかる待機を行う。
- (2) 年末年始の窓口開設時間は委託者の開庁日に合わせる。
- (3) 窓口開設時間外におけるお客様からの問合せ、事務処理の依頼等については、緊急性を考慮し、対応するものとする。

7 関係法令等の遵守

受託者は、委託業務の履行にあたっては、八千代市水道事業給水条例（平成 9 年八千代市条例第 29 号）、八千代市下水道条例（昭和 43 年八千代市条例第 42 号）、八千代市財務規則（平成 8 年規則第 15 号）、八千代市水道事業及び公共下水道事業会計規程（平成 20 年企業管理規程第 5 号）及びその他関係法令並びに委託者が必要に応じて指示する事項を遵守しなければならない。

8 委託業務監督者

- (1) 委託者は、受託者または第 1 章 10 に定める業務責任者を指示監督するため、委託業務監督者を選任する。
- (2) 委託業務監督者は、上下水道局給排水相談課長とする。ただし、給排水相談課長は必要に応じ、他の職員を選任することができる。

9 委託業務監督者の役割

委託業務監督者は、次に掲げる権限を有する。

- (1) 受託者または業務責任者に対する指示、承諾及び協議
- (2) 仕様書等に基づく帳票類などの承認
- (3) 仕様書等に基づく業務履行状況の検査

- (4) その他、委託者が指示する業務の連絡調整

10 業務責任者及び役割

- (1) 受託者は、業務従事者の中から仕様書等に定められた事項の処理にあたり、委託業務の履行管理のため、常時雇用関係があり、3年以上の実務経験を有する者を業務責任者として選任しなければならない。
- (2) 業務責任者は、委託業務全般について一切の管理を行い、委託業務の履行及び運営管理、業務従事者の指導及び監督、その他委託者が指示する業務の連絡調整等を行うものとする。

11 業務従事者

- (1) 受託者は、自己の責任において、委託業務に従事する者（以下「業務従事者（臨時に雇用する者を含む。以下同じ。）」という。）を確保しなければならない。
- (2) 受託者は、業務の履行にあたり、業務従事者の名簿を作成し委託者に提出しなければならない。
- (3) 受託者は、業務従事者に異動があったときは、直ちに前号の名簿を訂正し、委託者に提出しなければならない。
- (4) 受託者は、業務従事者に対し、委託者の承認を得て、身分証明書を交付しなければならない。
- (5) 身分証明書の有効期間は、委託業務期間内とする。ただし、業務従事者が退職等により身分が消滅した場合は、身分証明書を速やかに破棄し、委託者へ報告しなければならない。

12 現金取扱者の指定

受託者は、委託業務の履行にあたり、業務従事者の中から現金取扱者を指定し、委託者に届け出なければならない。また、領収日付印（以下「領収印」という。）を調製し、貸与するものとする。なお、現金取扱者を解除した場合は、領収印を返還させるものとする。

13 業務使用印の届出

受託者は、電子公印を含むすべての業務使用印鑑届出書を委託業務期間開始前までに委託者に提出するものとする。なお、様式は任意とする。

14 届出の変更

受託者は、次に該当する事項が生じたときは、すみやかに委託者に届け出なければならない。

- (1) 受託者の名称、所在地、代表者、電話番号、業務責任者、現金取扱者、業務従事者、業務使用印鑑等に変更があったとき。
- (2) 前記の事項のほか、委託業務の履行上、必要があると認められるとき。

15 秘密の保持

受託者は、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 受託者は、委託業務の履行に際して知り得た事項は、一切第三者に漏らしてはならない。なお、この契約が終了し、または解除された後においても同様とする。
- (2) 受託者は、電子計算機に入力されている情報並びに、この契約を履行するために用いた資料及びその結果等について、委託者の許可なく第三者に転写、複写、閲覧または貸出等を行ってはならない。
- (3) 受託者は、業務上知り得た事項について、業務完了後、委託者が指定した保管事項を要するとされたものを除き、情報及び資料を抹消、消却及び切断等再生使用不可能な方法により処分しなければならない。

16 個人情報の保護措置

受託者は、委託業務の履行に伴い、個人情報の取扱いについては、個人情報の保護に関する法律を遵守しなければならない。

17 経費の負担

- (1) 経費の負担は、第8章「経費の負担区分について」に従うものとする。
- (2) その他必要と認められるものについては、委託者と受託者とで協議の上、定めるものとする。ただし、緊急を要する場合は委託者の指示するところによる。

18 再委託の禁止

受託者は、委託する業務の処理を他に委託し、または請負わせてはならない。ただし、あらかじめ書面により委託者の承諾を得たときは、この限りでない。

19 履行業務

受託者は、仕様書等に明示されていない事項においても、業務の性質上、当然必要なものは、受託者の負担で履行しなければならない。

20 その他遵守事項

受託者は、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 受託者は、委託業務の実施にあたり、いかなる理由でも使用者及び第三者から水道料金及び下水道使用料（以下、「水道料金等」という。）以外の金品その他のものを収受してはならない。
- (2) 受託者は、業務の実施にあたり、使用者及び第三者の所有物件を損壊しないよう細心の注意を払わなければならない。
- (3) 受託者の責に帰すべき事由、使用者及び第三者の所有物件に損害を与えた場合は、速やかに委託者に報告するとともに受託者は、その損害を受託者の責において処理しなければならない。

第2章 委託業務の内容

1 受付業務

次に掲げる届出等があったときは速やかに受付処理を行うと共に、適切な手順と管理体制を定めること。なお、窓口混雑時や従業員が離席している場合でも受付業務に支障を来さないよう努めるものとする。

- (1) 給水装置の使用開始等に関すること。
- (2) 排水の使用開始に関すること。
- (3) 開栓並びに閉栓及び精算に関すること。
- (4) 使用者等郵送先等の変更に関すること。
- (5) 水道料金等に関すること。
- (6) 口座振替の推進、口座振替の申し込み及び金融機関等への連絡調整に関すること。
- (7) 納入通知書再発行に関すること。
- (8) 還付金に関すること。
- (9) 漏水調査に伴う問合せ及び減免申請に関すること。
- (10) 納付の相談に関すること。
- (11) 使用者からの苦情の処理に関すること。
- (12) その他、受付業務に関する付帯業務

2 検針業務

水道メータ及び井戸メータ等の検針について、適正な手順・人材配置・機器等により、業務

の効率化を図るとともに、異常検針・検針遅れ・漏水等についても迅速に対応できるよう努めること。

- (1) 検針は隔月（偶数月、奇数月）に実施し、期間は、5日～14日までとする。
- (2) 受託者は、検針月の5営業日前までに業務予定表・検針予定表を作成し、委託者に提出する。
- (3) 検針するメータは次のとおりとする。
 - ア 一般用メータ（集中検針用メータ、無線検針用メータを含む。）
 - イ 貯水槽のメータ
 - ウ 私設メータ（井戸水の使用者が設置した井戸メータ等）
 - エ 閉栓中のメータ
 - オ 下水道使用料の算定に伴う、流量計
- (4) 検針日は毎回定例日とする。ただし、やむを得ず変更する場合は、毎回定例日を基準に原則として前後3日の範囲を超えないものとする。
- (5) 検針はハンディターミナルを使用して業務を行うこと。その際、メータ番号とメータ口径及び使用者を確認するものとする。また、ハンディターミナルシステムは、受託者にて構築および保守運用を行うものとする。（無線検針用メータに係るハンディターミナルシステムを含む。）
- (5) 水道メータ指針値の読取り
- (6) 下水道使用料の算定に伴う、流量計の検針を定例日に行うものとする。
- (7) 井戸水の使用者が設置した井戸メータの検針を定例日に行うものとする。
- (8) 検針データの入力処理
- (9) 検針台帳の作成
- (10) 使用水量のお知らせの出力及び交付
使用水量のお知らせに前回分の水道料金等領収書（口座振替扱い）を併記すること。また、それぞれインボイス制度に伴う対応を行うこと。
- (11) 使用水量が著しく変動した場合の原因調査及び使用者への通知
- (12) 無届使用者の氏名・使用開始年月日等の調査を行い、委託者に報告し、委託者の指示を受けるものとする。
- (13) 再調査
- (14) 同一施設内に関連する複数のメータがある場合は、同日検針とする。
- (15) 閉栓に伴う指針確認時において、現地精算を推進する。
- (16) 長期不在場所の処理
6回続けて使用水量が無く、使用者との連絡が取れない場合、委託者に報告し、委託者の指示を受けて処理しなければならない。
- (17) 給水条例及び下水道条例等違反の発見及び報告
- (18) 委託者が指定する使用者等の調査
- (19) 使用開始及び閉栓等に係る帳票の作成
- (20) 検針時に検定満了メータの確認、メータの不進行及びガラスの破損等を見つけた場合は、速やかに委託者へ報告すること。
- (21) 受託者は、検針において使用水量が異常に過多または過少であることを発見したときは、再度検針を行い、メータの指針を確認しなければならない。
再度検針を行った結果、検針台帳に記録された数値に誤りがないことが確認されたときは、受託者は使用水量が過多または過少となった原因を調査し、その結果を委託者に報告しなければならない。
- (22) 井戸水の使用に係る下水道排除汚水量の認定は、委託者の指示するところによる。
- (23) 受託者は、検針業務を円滑に遂行させるため、月に1回検針会議を行うこと。
- (24) 検針等に係る苦情処理等の対応
- (25) その他、検針業務に関する付帯業務

3 調定関係業務

検針業務（検針データ授受）から賦課までの流れを適正に管理し、未賦課（賦課漏れ）防止の対策を講じること。

- (1) 毎月、委託者が指定する日までに、水道料金・下水道使用料調定報告書に各調定報告明細書を添えて、委託者に提出するものとする。
- (2) 調定更正の必要が生じたものについては、理由（誤検針及び漏水等）を記した資料を作成し速やかに委託者に報告すること。毎月、委託者が指定した日までに、調定後の納入通知書の発送及び金融機関への口座振替の依頼を行うこと。
- (3) その他、調定関係業務に関する付帯業務

4 納入通知書関係業務

- (1) 水道料金等納入通知書（以下「納入通知書」という。）の作成、抜き取り、発送。
 - ア 納入通知書は、圧着はがきタイプとする。
 - イ 初回の納入通知書には、水道料金等口座振替依頼書を同封すること。
- (2) 納入通知書は、当該納入期限の10日前までに当該納入義務者に送付するものとする。
- (3) あて先不明分の納入通知書等の調査及び配付
 - ア 所在地不明等の理由で返戻された納入通知書等は、当該所在地に出向き確認し、委託者に報告するものとする。
 - イ 委託者は、報告を受けたとき、住民記録システムで転出先等を調べ受託者に回答する。
 - ウ 転出先等が判明した場合、受託者は納入通知書を送付し処理するものとする。
- (4) 納入通知書のバーコード仕様は、委託者の指示によるものとする。
- (5) 納入通知書は、インボイス制度に伴う対応を行うこと。
- (6) その他、納入通知書関係業務に関する付帯業務

5 開栓業務

- (1) 使用者等からの開始（入居）等の連絡を受けたときは、次のとおり処理すること。
 - ア 八千代市内での転居の場合、前住所等の閉栓受付の必要の有無、水道料金等未納の有無を確認すること。
 - イ 大口径（50ミリ以上）の場合の現地作業は委託者が行うこととし、受託者は受付時に使用者等と立会い日時等の調整を行うこと。
- (2) 開栓時は、メータ番号、口径等を確認した上で開始指針値を読み取り、登録すること。原則としてバルブ等を開栓すること。
- (3) 開栓は、次に掲げる方法で、処理を行うものとする。
 - ア 盗水防止式止水栓（レバー式、ハンドル式）の場合は、閉栓時にレバーまたはハンドルの取り外しを行っているので、レバーまたはハンドルを適正に取り付け、開栓すること。
 - イ スリースバルブ、ストップバルブ等の場合は、通水状態にすること。
 - ウ 乙止水栓が閉栓されている場合は、乙止水栓を開栓状態にする。なお、止水栓の操作にあたっては、漏水事故防止のため慎重な操作を心がけること。
 - エ その他（制水弁、ゲート弁等）の場合は、委託業務監督者の指示に従うものとする。
- (4) 開栓時は、次のとおり、漏水事故防止対策を講じること。
 - ア 宅内等の様々な状況を想定し、バルブ等の操作は慎重に行うこと。
 - イ 作業時にメータのパイロットが回転する場合等、必要に応じて、使用者等が容易に開栓できる状態でバルブ等を閉栓し、自己開栓の案内を行うこと。
 - ウ 開栓作業後は、メータのパイロット静止を必ず確認すること。
 - エ 万が一、作業に伴い漏水事故が発生した場合は、ただちに委託者へ報告するとともに、被害を最小限に抑える対策を講じること。
- (5) 開栓の作業漏れは苦情につながるため、作業漏れのないように管理体制を整えること。また、当日等急な依頼等にも状況に応じ、柔軟に対応できる体制をとること。

- (6) その他、開栓業務に関する付帯業務

6 退去精算業務

- (1) 使用者等からの閉栓の連絡を受けたときは、次のとおり処理すること。
 - ア 水道料金等未納の有無を確認すること。
 - イ メータ指針値を読み、水道料金等を算出し収納すること。
- (2) 閉栓時は水道料金等を現地精算する。ただし、やむを得ない場合は、口座振替または納入通知書の発送により処理すること。
- (3) 閉栓時は、メータ指針値を読み取り、原則としてバルブ等を閉栓すること。
- (4) 閉栓は、次に掲げる方法で、処理を行うものとする。
 - ア 盗水防止式止水栓（レバー式、ハンドル式）の場合は、閉栓状態にし、レバーまたはハンドルの取り外しを行う。
 - イ スリースバルブ、ストップバルブ等の場合は、止水状態にする。
 - ウ 乙止水栓の場合は、乙止水栓を閉栓状態にする。なお、止水栓の操作にあたっては、漏水防止のため慎重な操作を心がけること。
 - エ その他（制水弁、ゲート弁等）の場合は、委託業務監督者の指示に従うものとする。
 - オ 受託者は、建物等の取り壊し等に起因して給水装置の撤去を伴う閉栓を受け付けたときは、事務を処理した後、当該場所に設置されている水道メータを撤去し、委託者に引き渡すものとする。
- (5) 無断退去が判明したときは、委託者へ転出先等を照会すること。
- (6) 退去精算分の収納
退去精算分の収納があった場合は、退去精算分収納報告一覧表により毎週、委託者に報告するものとする。
- (7) その他、退去精算業務に関する付帯業務

7 口座振替業務

- 受託者は、使用者等から口座振替の依頼があったときは、次のとおり処理を行うものとする。
- (1) 毎月、各金融機関の口座振替依頼データを作成し、委託者へ引渡し口座振替の依頼を行うものとする。
 - (2) 各金融機関より委託者を經由して返納された口座振替結果データは、件数及び金額等照合確認し、収納を確認した上で消し込み処理を行うものとする。
 - (3) 口座再振替の処理は、前2号と同様の処理を行うものとする。
 - (4) 使用者等から口座振替済領収書等の使用場所以外への送付依頼があった場合は、水道料金等領収済のお知らせ（領収書）を作成し、発送するものとする。
 - (5) 口座振替の推進に努めること。なお、口座振替の強化月間は、委託者と受託者とで協議の上、決定するものとする。
 - (6) 毎月、口座振替データのうち、市役所行政財産分データをファイル形式で作成し、委託者を通じ、市役所会計課に納めること。
 - (7) その他、口座振替業務に関する付帯業務

8 収納消込業務

- (1) 受託者は、毎月、委託者が収納した水道料金等について、納入者及び調定月ごとに入金状況を整理し、消込業務を行い、委託者が指定する日までに、収納に関する資料を報告すること。
- (2) 過誤納金の処理
過誤納金が発生したときは、速やかに還付・充当連絡票を作成し委託者に報告すること。
- (3) コンビニエンスストア及びスマホアプリ（以下、「コンビニ等」という。）収納処理と集計表の作成
コンビニ等における水道料金等の収納に係る入金の整理は、委託者と別途契約してい

る収納事務代行業者の確定情報及び収納金の払込み報告等に基づき処理するものとし、件数及び金額を振込予定日ごとに集計したものを委託者へ報告するものとする。

- (4) 収納事務代行業者が変更となってもシステムの対応をすること。
- (5) 受託者は、収納事務代行業者から取得した水道料金等の収納情報は、磁気ディスク等に格納し、5年間保存しなければならない。
- (6) 調定・収入簿の作成（金融機関からのデータ受け取りを含む。）
- (7) 収納金の消込報告及び未収金報告
受託者は、収納金の消込により実施した入金状況及び未収状況を当該月の月末から5営業日前に締め、翌営業日に入金報告書と、水道料金入金報告明細書、下水道使用料入金報告明細書を添えて委託者に提出するものとする。
- (8) その他、収納消込業務に関する付帯業務

9 還付業務

- (1) 還付の原因が生じたときは、速やかに使用者に文書で通知し、還付処理を行うこと。
- (2) 還付金の支出事務
 - ア 受託者は、水道料金等が二重に納入（以下「二重入金」という。）されていることを発見したときは、二重入金報告書により報告し、還付する資金の専用口座を指定し委託者に請求するものとする。
 - イ 受託者が、還付金の処理を行うものは、二重入金された過誤納金とし現年分と過去2年分併せて3年分とする。
 - ウ 受託者は、還付資金の収支状況を毎月委託者に報告し、報告から2年を経過した還付未済金は、当該年度の3月末に、明細書を添えて返還するものとする。
 - エ 受託者は、前号の場合において、二重入金に係る納入者（以下「二重納入者」という。）の二重入金管理表を作成し、還付の手続きが完了に至る状況を常に明らかにしておくものとする。
 - オ 二重入金の還付は、原則として二重納入者の預金口座へ振り込む方法により行うものとする。また、二重納入者からの申し出により充当する場合は、分割納入に準じて、充当の処理を行うものとする。
 - カ 受託者は、二重入金の還付手続きに係る帳簿等を備え、善良な管理者の注意をもって保管するとともに、その内容を明確にしておかなければならない。
- (3) その他、還付業務に関する付帯業務

10 料金収納窓口業務

- (1) 受託者は、事務所窓口等で水道料金等を収納した場合は、納入通知書の所定欄に領収印を押印し、納入者に交付しなければならない。
- (2) 収納した水道料金等は、一日毎に現金払込書を添えて、委託者の出納取扱金融機関（千葉銀行大和田支店市役所派出所）へ原則当日払込むものとする。ただし、収納日が金融機関の休業日の場合は、その日以後において最も近い金融機関の営業日に払込むものとする。
- (3) 委託業務に必要なつり銭は、受託者が準備しなければならない。
- (4) その他、料金収納窓口業務に関する付帯業務

11 滞納整理業務

未収金を適正に管理し、下記業務について遺漏なく実施すること。

- (1) 受託者は、収納率の向上に努めることとし、前年を下回らないように目標設定すること。
- (2) 滞納整理票の作成（開栓中及び中止分）及び納入状況を管理し、現地訪問、電話催告等による水道料金等未収金の収納に努め、滞納が長期に渡らないよう徹底した体制を整えることとする。
- (3) 滞納者への通知
 - ア 受託者は、水道料金等の納入期日を過ぎても納付がない者に対し、納入期限後30日

以内に水道料金等督促状兼領収書または水道料金等督促状兼再振替のお知らせ（以下「督促状」という。）を送付する。なお、督促状は、圧着はがきタイプとする。

イ 督促状の送付によっても納入がない者に対しては給水停止予告状（下水道単独分は、八千代市下水道使用料催告状兼納付書（以下「催告書」という。））を送付する。

ウ 受託者は、アの督促状、イの給水停止予告状（催告書）の発行に際し対象者名簿を作成し、発行前に委託者の決裁を受けるものとする。

- (4) 滞納整理簿を作成して、交渉記録等を詳細に記入するものとする。
- (5) 未納者の転出先の追跡調査を行い、滞納整理簿に記載するものとする。
- (6) 退去未納分について、3ヶ月おきに納付書を送付し催促するものとする。
- (7) 使用者の破産手続開始通知等に係る資料の作成に関すること。
- (8) 不納欠損等に伴う処理

ア 3月末日において、消滅時効が到来する未収金について、毎年2月末日までに帳票及び電子データで委託者に提出するものとする。

イ 不納欠損済の債権について、誤って請求及び収納することのないよう措置を講じること。

- (9) その他、滞納整理業務に関する付帯業務

1.2 給水停止業務

(1) 受託者は、委託者の指示により給水停止予告状を送付してもなお納付がないときは、当該使用者に係る給水装置への給水を停止するものとする。

(2) 給水停止の執行

ア 受託者は、前号の給水停止を実施するにあたり、前々日までに実施日、担当者、給水停止対象者リストを作成し委託者に提出する。

イ 給水停止実施日には、当日までの納付状況を確認した対象者リストを事前に委託者に提出する。また、給水停止作業は、閉栓と同様の作業を行い給水停止通知書を使用者に投函すること。実施後は、実施状況を記録したリストを直ちに委託者に提出するものとする。

(3) 給水停止の解除

ア 受託者は、給水停止した者からその停止に係る水道料金等の納入があったときは、直ちに給水停止を解除し、給水を開始するものとする。

イ 給水停止の実施に際し、使用者から水道料金等の納入の猶予について申し出があったときは、委託者の承認を得て申し出の期日まで給水停止を一時猶予するものとし、当該納入義務者が申し出の期日までに納入しなかったときに改めて給水停止を行うものとする。

- (4) その月の実施結果について、毎月末までにリストにまとめ委託者に報告するものとする。
- (5) 給水停止中である使用者のメータを点検した場合において、水道の無断使用が判明したときは、直ちに給水停止し当該使用者に対して現在給水停止中である旨を通知するとともに、その状況を委託者に報告するものとする。
- (6) その他、給水停止業務に関する付帯業務

1.3 電子計算機運用管理業務（サーバコンピュータのバックアップ処理外）

(1) 電子計算処理システムの構築・運用・保守・管理（付属機器を含む。）

(2) 委託業務に関するデータの管理

大規模震災や火災などの災害や人為的ミスにより検針台帳に登録されている使用者情報が消失することを防止すると共に、外部への漏えい・減失・き損・流失等を確実に防止できる体制をとること。

対象とするデータは、業務に係る入出力帳票または磁気ディスク、その他の媒体に記録されているデータで、その的確な管理を図る必要のあるものとする。

(3) 委託業務に関するデータの入力

- (4) 水道料金等の計算（共同使用など用途ごとの計算方法をとること）
- (5) 検定満了メータの取替に係る必要なデータを出力すること。
- (6) 委託者権限により必要なデータを容易に引き出せるものとする。
- (7) 受託者は、前号の作業等のための機器（端末2台及びレーザープリンタ1台）等を八千代市上下水道局に設置しなくてはならない。なお、端末機器の設置等に係る費用は、受託者の負担とする。
- (8) その他、電子計算機運用管理業務（サーバコンピュータのバックアップ処理外）に関する付帯業務

1 4 漏水による水道使用量等の処理業務

- (1) 受託者は漏水を発見した場合、使用者にその旨を伝え、市の指定給水装置工事業者に修理を依頼するよう促すこと。
- (2) 漏水を修理した使用者から水道料金等の減免申請を受けた場合、委託者に報告を行い、委託者の指示に従って処理するものとする。
- (3) メータボックス内にて漏水を発見した場合、速やかに委託者へ報告すること。また、修繕の管理区分が曖昧な漏水については、使用者に委託者へ連絡するよう伝え、委託者に報告すること。（電話対応を含む。）
- (4) その他、漏水による水道使用量等の処理業務に関する付帯業務

1 5 検定満了メータ帳票類出力業務

- (1) 受託者は、委託者が必要に応じて発行する検定満了メータ帳票類出力作業指示書に基づき次の各号に掲げる帳票類を出力するものとする。
 - ア 量水器検定期限満了一覧表
 - イ メータ取替え票
 - ウ 量水器作業票（シール）
 - エ 水道メータ取替えのお知らせ（はがき）
- (2) 汚水排除量計量に係る使用者設置の私設メータの検定満了メータについては、年1回報告を行うものとする。
- (3) その他、検定満了メータ帳票類出力業務に関する付帯業務

1 6 検定満了メータ取替結果入力処理業務

受託者は、委託者の作成したメータ取替え票の処理業務を行うものとする。

1 7 使用帳票類管理業務

検針・収納関係使用帳票類は、盗難、紛失の恐れのないように適切に管理するものとする。

1 8 月次の実績報告

受託者は、毎月、別紙2に掲げる帳票類のうち、委託者が指定したものを提出するものとする。なお、提出方法は、委託者が指定する方法によるものとする。

1 9 業務処理マニュアルの整理と保管

受託者は、委託業務に関する業務処理マニュアルを作成し、整理及び保管を行うものとする。

2 0 受託者の業務引継ぎ

- (1) 受託者は、委託業務の期間が満了したときまたは契約が解除されたときは、委託者が指定した日から引き続き業務が円滑に遂行されるよう、誠意をもってすべての業務について引継ぎを行うものとする。

また、引き渡しする各々の電子計算処理システム内容及び上下水道データは、すべて委託者の所有とし、データの引継ぎに関しては、必要な回数を委託者が指定する形式で期日までに提出するものとする。

- (2) 受託者は、契約の解除があった場合は、履行期間内の委託者が指定する期日まで機器及び電子計算処理システム等を原則として無償で貸し出しするものとする。
- (3) 事務引継ぎにかかる経費については、委託料の支払は行わない。

2.1 その他関連する付帯業務

上記のほか、関連する付帯業務の内容については、必要に応じ委託者と受託者とで協議して定める。

第3章 電子計算処理業務の遵守事項

1 執行場所

水道料金等の電子データの計算処理業務は、情報セキュリティ対策（24時間365日監視体制）及び災害対策を講じた受託者が保有するデータセンターで行うこととする。

2 通信回線

データセンターと事務所への接続回線は専用回線で行うものとする。

3 ハードウェア

- (1) 使用する端末の設置場所は、事務所及び委託者が指定する場所とする。また、納付書再発行の出力及び状況確認等ができることとする。
- (2) データバックアップは日次（随時）に行い、障害が発生したときは速やかに復旧できることとする。
- (3) 受託者は、委託業務に使用する機器等について用意すること。

4 システム

システムの構築等に関しては、第4章「システム等構築業務」を満たすものとする。

5 データ

- (1) 現行システムのデータ移行は、漏れなく移行し、システム移行後に水道使用者等に支障が発生しないようにする。なお、現行データの新しいシステムへの移行費用は、受託者の負担とする。
- (2) 現行システムからの移行時には、委託者と受託者は、十分な協議を持ってシステム移行を行うこととする。

6 セキュリティ

- (1) ネットワークは、外部アクセス対策及びウィルス対策を十分に行い、また、業務従事者によるハッキング等の違法行為がないよう管理監督をするものとする。
- (2) 情報セキュリティ実施手順書を作成する。また、実施手順が遵守されるよう業務従事者に対し十分な研修を行うこととする。
- (3) ネットワーク内の通信データは全て暗号化しセキュリティを確保することとする。

7 情報システム機器類の廃棄等

受託者が調達した機器、器具、工具及び設備等で電子機器等の記憶媒体を含むものについては、契約期間満了時または解除時に、データの消去をしなければならない。ただし、ハードディスク等については、物理的破壊、磁氣的破壊、データ消去用ソフトの使用を用いた消去のいずれかの措置を講じ、委託者に対してデータ消去等の証明書を提出すること。

第4章 システム等構築業務

1 システム構築期間

システム構築期間については、令和7年4月1日に本稼動できるよう構築を完了していること。また、令和6年11月以降から並行的に処理を実施し、検証を行うこととする。なお、並行的に処理を行う作業場所等については、システム構築作業計画書に基づき委託者と協議の上実施する。ただし、設置までに準備期間を要する場合は、この期間に限り現行システムの対応で支障ないものとする。

また、将来想定される法令等の改正に対応できるよう拡張性、柔軟性を有したシステムとし、委託業務期間中に、システム変更を行う必要が生じた際は、随時、委託者と受託者との協議するものとする。ただし、元号及び事業管理者名の変更については初期費用に含めること。

※想定される変更：消費税率、クレジットカード決済取扱、料金改定など

2 業務の実施

- (1) 受託者は、業務着手前にシステム構築に係る業務責任者を配置してシステム構築作業計画書を作成し、委託者の承認を得ること。
- (2) 受託者は、システム構築完了後に次の書類を提出すること。現行システムのデータ構成テーブル等、システム構築に必要な資料については委託者から貸与する。
 - ア システム基本設計書及び詳細設計書
 - イ システム構成リスト（ハード及びソフト）
 - ウ データ構成テーブル
 - エ システム操作マニュアル
- (3) システム構築業務の進捗管理は、受託者の責任において行うものとし、委託者はその内容について適宜確認することができるものとする。

3 システム要求項目

- (1) 基本的考え方
 - ア システムの構築では、ソフト・ハード共に複雑になることを避けシンプルな構造とすること。
 - イ システムダウン、データ消失等のトラブルを未然に回避できるシステムとすること。
 - ウ システム稼働時間は24時間体制とすること。
 - エ 現行のシステムで稼働している機能は、全て実現すること。
- (2) システム機能（概要）

システムに実現するべき機能の概要を示す。

 - ア インターネット受付

水道の開栓、閉栓、閉栓と開栓の同時申込み（市内間転居）、使用者の名義変更、口座振替依頼書の送付請求に対応できること。
 - イ 検針データ作成

給水台帳から検針地区、ルート順等の検針データを作成し、ハンディターミナルへデータ送信すること。

また、ハンディターミナルから検針済みデータをシステムに読み込むこと。
 - ウ 料金調定
 - ・検針結果データから料金調定（定例、閉栓分）を起こすこと。また、認定による料金調定も行うこと。なお、料金調定については収納情報と合わせて履歴を照会し、出力できること。
 - ・同一調定月に、同一水栓に対して複数の調定を作成できること。
 - エ 調定更正

- 調定の増減ができること。また、関連する報告書等が出力できること。
- オ 分納処理
一つの料金について、料金を分割した納入通知書の出力ができること。また、関連する報告書等が出力できること。
- カ 過誤納金処理
還付・充当処理（重複収納分）ができ通知書等の出力処理ができること。また、関連する報告書等が出力できること。
- キ 料金請求
調定済み料金を口座振替または納付書により請求できること。また、料金請求については履歴を照会し、出力できること。
- ク 料金収納（消し込み）
オンライン（コンビニエンスストアバーコード対応、スマホアプリ決済、口座振替収納）による収納、金融機関及び事務所窓口による収納ができること。（分割納入の消し込みができること。）
- ケ 滞納整理
滞納整理対象者リスト（期間別・地区別でも未納者リストが作成できる。）を作成し、滞納整理業務の進捗に伴い督促状、給水停止予告状、給水停止通知書（ハンディターミナルから即時出力できる。）、滞納目録等をそれぞれ出力できること。
また、滞納整理の訪問記録や交渉記録を登録・照会できること。
- コ 不納欠損
区分ごとに不納欠損対象調定の抽出と対象者リストが容易に作成できること。随時、起算日・時効完成日を更新し、管理ができること。
- サ 統計処理
水道、下水道別に月次、年次の各種報告書の作成ができること。
- シ 帳票類出力
各種の通知文書、報告書、統計結果、納付済証明書の出力ができること。
- ス データ出力
マッピング更新作業に必要なデータを年2回電子データにて出力できること。
- セ 延滞金
下水道使用料延滞金について、対象者を容易に捕捉できること。
- ソ インボイス対応
使用水量のお知らせのインボイスに関する表記は、表示・非表示を選択し、出力できること。

第5章 業務従事者の遵守事項

1 制服の着用

業務従事者は、制服を着用し、身だしなみに注意すること。

2 身分証明書の携行

業務従事者は、身分証明書を携帯し、使用者等から請求があったときは、これを提示すること。

3 名札の着用

業務を行うときは、常に名札を着用しなければならない。

4 現場訪問時の対応

(1) 現場訪問で使用者等の土地または建物等に立ち入るときは、立ち入り目的を告げ、必要

な範囲を超えて立ち入ってはならない。

- (2) 業務を行うときは、態度及び言動に十分注意するとともに使用者等の誤解を招くことがあってはならない。

5 業務専念義務

業務従事中は、他の営業行為はしてはならない。

6 帳票類の取扱

データ及び帳票類は、損失または忘失することのないよう細心の注意を払って取り扱うものとする。

7 機器の取扱

- (1) 委託者が貸与する機器については、汚損・紛失・盗難等の事故が起こることのないよう細心の注意を払って取り扱わなければならない。
- (2) 受託者は、機器の取扱いについて、事故及び不正が発生した場合は、速やかに委託者に届け、委託者の指示に従い、修復その他の処理をしなければならない。

第6章 委託料の支払い等

1 委託の検査

委託者は、委託業務の履行内容を検査し、結果について通知するものとする。

2 委託料の請求

受託者は、(1)～(3)の調定件数に1件あたりの契約単価を乗じて計算した額に消費税等を加算した額を次の区分に従い、委託料として毎月請求するものとする。

- (1) 水道単独分
- (2) 上下併用分
- (3) 下水単独分

3 委託料の支払

委託者は、委託業務の履行内容を検査した後、適法な請求書受理後30日以内に支払うものとする。

第7章 その他

1 事故発生時の報告書の提出

受託者は、次に掲げる事故等が生じた場合、直ちにその状況を委託者に報告するとともに、事故報告書を作成し提出するものとする。

- (1) 領収証書及び領収印の紛失等
- (2) 身分証明書の紛失等
- (3) 収納した水道料金等の紛失、盗難等
- (4) 業務委託に関する電子データ及びその関連文書等の紛失・滅失・き損等
- (5) その他必要があると認めるもの

2 事故等の処理

- (1) 前項に規定する事故等の処理については、委託者と受託者とで協議の上行うものとする。ただし、受託者において、事故発生時に何らかの措置を講ずる必要があると判断した

場合には、受託者の責任において当該措置を行うものとする。

- (2) 受託者の責任により委託者または第三者に損害を与えた場合は、受託者はその損害を賠償しなければならない。

3 苦情等の対応

業務の履行にあたっての苦情や問合せについては、誠意を持って解決にあたり、必要に応じ、その内容を速やかに委託者に報告するものとする。

4 電子データ及び文書の保存

受託者は、電子データは10年以上、文書は委託者が指定する期日まで保存しなければならないものとする。

- (1) データの授受は、委託者及び受託者のそれぞれ承認した者が、内容及び数量等確認のうえ行うものとし、その搬入に当たっては受託者の責任において紛失、盗難等のないよう適切に管理しなければならない。
- (2) 受託者は、業務に係るデータについて、その機密性、重要性に応じて、災害、盗難のおそれのないように適切に格納するものとする。
- (3) 受託者は、管理台帳を作成しデータの内容、数量等、必要事項を記載し管理するものとする。
- (4) 受託者は、本業務により作成したデータを複写または複製してはならない。ただし、作業処理上やむなく複写または複製が必要となった場合は、委託者の承認を受けるものとする。
- (5) 受託者は、万一事故が発生したときは、速やかに委託者に報告し、委託者の指示に従い事後の改善に最善の努力をするものとする。

5 業務計画書及び業務実績報告書等の提出

- (1) 受託者は、各年度の業務実施30日前までに、委託業務を履行するための業務体制及び業務執行計画の工程表、その他必要な事項を明示した業務計画書を提出するものとする。
- (2) 受託者は、各年度の業務実施終了後速やかに、委託業務実績報告書を提出し、業務の実施報告をするものとする。
- (3) 受託者は、その他、委託者が指示する書類・資料等について速やかに作成し提出するものとする。

6 業務状況報告会議の実施

- (1) 委託者は、受託者の業務内容及び帳簿並びにその他の事項について、定期的に受託者と報告会議を開催するものとする。
- (2) 委託者は、必要と認めたときは、受託者と臨時に業務に係る会議を開催するものとする。

7 応急給水活動及び広報活動等への緊急応援要請

- (1) 自然災害及び水道事故等の発生に伴い、委託者から緊急応援要請があった場合は、応じるものとする。(電話対応も含む。)
- (2) 緊急応援要請協定書は、委託者と受託者とで協議の上、別途定めるものとする。

8 業務状況の調査

- (1) 委託者は、受託者の業務状況を調査するため、必要な書類の提出を求めることができる。この場合、受託者はいかなるがあってもこれを拒んではならない。
- (2) 委託者は、前号の調査を行うときは、必要に応じて受託者の業務履行場所に立ち入ることができるものとする。

9 定めのない事項

本仕様書に定めのない事項については、委託者と受託者で協議する。なお、特別な理由及び緊急を要する場合は、委託者の指示するところによる。

第8章 経費の負担区分について

委託者と受託者との経費の負担区分については、以下のとおりとする。
 なお、下記の記載以外の経費負担については、委託者の指示に従うものとする。

1 委託者が負担するもの

区 分	備 考
収納手数料	以下の経費については、委託者が金融機関等と契約し支払う。 ① 口座振替手数料 ② 郵便振替手数料 ③ コンビニ等収納取扱手数料
業務実施場所にかかる経費	業務実施に係る事務室等、消防機器点検費
事務用備品	電話機

2 受託者が負担するもの

区 分	備 考
業務実施場所にかかる経費	事務室等に係る維持管理費、セキュリティ費、清掃費、光熱水費及び厚生室の使用料等の経費
通信費	電話回線使用料 システム導入による専用回線使用料 インターネットによる開閉栓等の受付
当初データ移行費	当初データ移行に係る全ての経費
料金等管理システム機器費	サーバ、端末機器、プリンタ、メールシーラ及びHTの使用に係る経費（付属機器及び消耗品等を含む。）
保守点検費	コンピュータ機器及び料金等管理システムの保守点検費に係る経費
料金等管理システム費	料金計算及び端末機器セットアップ費（HTのシステムソフト含む。） インターネット受付システム、コンビニ収納代行業者の変更等に係るシステムの構築費
印刷製本費	料金徴収及び給水業務に係る帳票類一式（封筒も含む。）
事務用備品	業務実施場所で使用する机、椅子、ロッカー、キャビネット、書庫、ファックス機、パソコン、シュレッダー、金庫などの備品
業務用消耗品	領収印、コピー用紙など業務実施に係る業務用消耗品全般
運用に係る経費	磁気等媒体、電算処理用紙、運搬ケース、検針業務、滞納整理業務、開閉栓業務等に係る経費
業務用車両に係る経費	業務用車両の調達に係る経費、車検、定期点検、修理等の維持管理費及び燃料代、その他経費

保険料	料金収納に伴う現金輸送賠償責任保険等
従業員被服	従事者の被服に係る経費
業務用・従事者用駐車場使用料	業務用車両の駐車場使用料・従事者が通勤に用いる車両の駐車場使用料
郵便料	料金徴収等に係る郵便料
上記以外の経費	上記以外で受託者が委託業務に必要な経費

別紙1 様式等一覧

No.	帳票名	内容	備考
1	使用水量のお知らせ	検針時に配布する今回請求分のお知らせ（HT及びシステムから出力できること）	第13号様式（給水条例）
2	水道料金等納入通知書	水道料金等納入通知書	第14号様式（給水条例）
3	水道料金等領収書（口座振替扱い）	口座振替払いの領収書	第16号様式（給水条例）
4	水道料金等督促状兼納入通知書	督促状兼納入通知書	第17号様式（給水条例）
5	給水停止予告状	給水停止執行に係る予告状	第18号様式（給水条例）
6	給水停止通知書	給水停止執行時に投函する通知書	第19号様式（給水条例）
7	水道料金等口座振替依頼書	口座振替手続きの依頼書	
8	水道料金等督促状兼再振替のお知らせ	督促状兼口座再振替のお知らせ	
9	八千代市下水道使用料催告状兼納付書	下水道のみの使用者に対して、督促状納期を過ぎて支払いがない場合に送る催告書	
10	水道料金等領収済のお知らせ（領収書）	水道料金等の領収書	

別紙2 帳票類一覧

No.	帳票名	内容	電子データ	紙	年	月
1	業務予定表	検針する月の業務全般・電算・調定業務・収納業務の予定表		○		1回
2	検針予定表	検針する月の地区別・検針員別の検針予定表		○		1回
3	退去精算分等収納報告一覧表	退去精算分等料金収納の報告		○		4回
4	水道料金・下水道使用料調定報告書	調定報告書類のかがみ	○	○		1回
5	水道料金調定報告明細書(合計分)	水道料金の総調定件数、水量、金額を地区別に集計し、総合計を求める	○	○		1回
6	水道料金調定報告明細書(水道・下水道併用分)	上下水道併用使用者の水道料金の調定件数、水量、金額を地区別に集計し、合計を求める	○	○		1回
7	水道料金調定報告明細書(水道単独分)	水道のみ使用者の水道料金の調定件数、水量、金額を地区別に集計し、合計を求める	○	○		1回
8	下水道使用料調定報告明細書(合計分)	下水道使用料の調定件数、水量、金額を処理分区分別に集計し、総合計を求める	○	○		1回
9	下水道使用料調定報告明細書(水道・下水道併用分)	上下水道併用使用者の下水道使用料の調定件数、水量、金額を処理分区分別に集計し、合計を求める	○	○		1回
10	下水道使用料調定報告明細書(下水道単独分)	下水道のみ使用者の下水道使用料の調定件数、水量、金額を処理分区分別に集計し、合計を求める	○	○		1回
11	徴収対策実施状況報告書(通常年度)	徴収対策として行った催告(文書、電話、訪問)の報告書		○		1回
12	量水器検定期限満了一覧表	検定期限の満了する量水器の一覧表	○	○	随時	
13	メータ取替え票	水道メータを取替えた際の連絡票		○	随時	
14	量水器作業票(シール)	量水器出庫時にふたの内側に貼るもの		○	随時	
15	水道メータ取替えのお知らせ(はがき)	使用者へのお知らせ文書		○	随時	
16	水道料金調定更正表	水道料金調定更正分の増、減別明細	○			1回

No.	帳票名	内容	電子 データ	紙	年	月
17	下水道使用料調定更正表	下水道使用料調定更正分の増、減別明細	○			1 回
18	更正明細表	調定更正の明細	○			1 回
19	調定明細表	使用者別全調定の一覧	○			1 回
20	下水道使用料調定合計表 (処理分区分)	下水道使用料を処理分区分別、定例・随時別などで集計し、合計を求める	○			1 回
21	水道業態別水量別集計表 (当月分)	当月水道料金調定分を業態別、使用水量別に件数、金額などを集計し、まとめる。	○			1 回
22	水道業態別水量別集計表 (年度分)	当年度水道料金調定分を業態別、使用水量別に件数、金額などを集計し、まとめる。	○			1 回
23	水道業態別水量別集計表 《詳細》(当月分)	No.36に対して、さらに使用水量区分が細かく分けられているもの	○			1 回
24	水道業態別水量別集計表 《詳細》(年度分)	No.37に対して、さらに使用水量区分が細かく分けられているもの	○			1 回
25	下水道業態別水量別集計表 (当月分)	当月下水道使用料調定分を業態別、使用水量別に件数、金額などを集計し、まとめる。	○			1 回
26	下水道業態別水量別集計表 (年度分)	当年度下水道使用料調定分を業態別、使用水量別に件数、金額などを集計し、まとめる。	○			1 回
27	下水道業態別水量別集計表 《詳細》(当月分)	No.40に対して、さらに使用水量区分が細かく分けられているもの	○			1 回
28	下水道業態別水量別集計表 《詳細》(年度分)	No.41に対して、さらに使用水量区分が細かく分けられているもの	○			1 回
29	水道月別金額構成比表 (税込)	調定時に水道料金を月別、地区別、そして納付書、口座振替などの請求方法別に構成比を求める(税込)	○			1 回
30	下水道月別金額構成比表 (税込)	調定時に下水道使用料を月別、地区別、そして納付書、口座振替などの請求方法別に構成比を求める(税込)	○			1 回

No.	帳票名	内容	電子 データ	紙	年	月
31	水道月別件数構成比表	水道料金調定件数を月別、地区別、そして納付書、口座振替などの請求方法別に構成比を求める	○			1 回
32	下水道月別件数構成比表	下水道使用料調定件数を月別、地区別、そして納付書、口座振替などの請求方法別に構成比を求める	○			1 回
33	水道月別地区別集計表	調定水道料金を月別、地区別に件数、金額などを集計する	○			1 回
34	下水道月別地区別集計表	調定下水道使用料を月別、地区別に件数、金額などを集計する	○			1 回
35	水道月別町丁別集計表	調定水道料金を月別、町丁別に件数、金額などを集計する	○			1 回
36	水道建物別使用状況表	調定水道料金を地区別及び中高層、高層などの建物形態別で集計する	○			1 回
37	下水道建物別使用状況表	調定下水道使用料を地区別及び中高層、高層などの建物形態別で集計する	○			1 回
38	水道水量別集計表（当月分）	当月水道料金調定分を使用水量別に件数、金額などを集計する	○			1 回
39	水道水量別集計表（年度分）	当年度水道料金調定分を使用水量別に件数、金額などを集計する	○			1 回
40	下水道水量別集計表（当月分）	当月下水道使用料調定分を使用水量別に件数、金額などを集計する	○			1 回
41	下水道水量別集計表（年度分）	当年度下水道使用料調定分を使用水量別に件数、金額などを集計する	○			1 回
42	水道口径別集計表（当月分）	当月水道料金調定分を口径別に件数、金額などを集計する	○			1 回
43	水道口径別集計表（年度分）	当年度水道料金調定分を口径別に件数、金額などを集計する	○			1 回
44	水道口径別水量別集計表（当月分）	当月水道料金調定分を口径別、使用水量別に件数、金額などを集計する	○			1 回

No.	帳票名	内容	電子データ	紙	年	月
45	水道口径別水量別集計表 (年度分)	当年度水道料金調定分を口径別、使用水量別に件数、金額などを集計する	○			1回
46	水道口径別水量別従量単価金額割合表 (当月分)	当月水道料金調定分を口径別、使用水量別に従量単価ごとの合計金額等を集計する	○			1回
47	水道口径別水量別従量単価金額割合表 (年度分)	当年度水道料金調定分を口径別、使用水量別に従量単価ごとの合計金額等を集計する	○			1回
48	水道用途別従量単価別水量割合表 (当月分)	当月調定分水道使用量を用途別にし、さらに従量単価ごとに使用水量の合計を求める	○			1回
49	水道用途別従量単価別水量割合表 (年度分)	当年度調定分水道使用量を用途別にし、さらに従量単価ごとに使用水量の合計を求める	○			1回
50	下水道用途別従量単価別水量割合表(当月分)	当月調定分下水道使用量を用途別にし、さらに従量単価ごとに使用水量の合計を求める	○			1回
51	下水道用途別従量単価別水量割合表 (年度分)	当年度調定分下水道使用量を用途別にし、さらに従量単価ごとに使用水量の合計を求める	○			1回
52	下水道処理分區別業態別集計表 (当月分)	当月下水道使用料調定分を処理分區別、業態別に件数、金額などを集計する	○			1回
53	下水道処理分區別業態別集計表 (年度分)	当年度下水道使用料調定分を処理分區別、業態別に件数、金額などを集計する	○			1回
54	下水道用途別業態別1,000m ³ 以上大口使用者一覧表	当月調定分下水道使用量の中で、1,000m ³ 以上の大口使用者を用途別、業態別に一覧表にする	○			1回
55	下水道用途別従量単価別基本料金集計表(当月分)	当月下水道使用料調定分を用途別、基本料金別(0.5、1.0、1.5など)に従量単価ごとの合計金額等を集計する	○			1回
56	下水道用途別従量単価別基本料金集計表(年度分)	当年度下水道使用料調定分を用途別、基本料金別(0.5、1.0、1.5など)に従量単価ごとの合計金額	○			1回

No.	帳票名	内容	電子 データ	紙	年	月
		等を集計する				
57	下水道用途別従量単価別基本料金集計表《詳細》(当月分)	No.70に対して、さらに使用水量区分が細かく分けられているもの	○			1 回
58	下水道用途別従量単価別基本料金集計表《詳細》(年度分)	No.71に対して、さらに使用水量区分が細かく分けられているもの	○			1 回
59	下水道用途別水量別集計表(40m ³ 以下)(当月分)	当月下水道使用料調定分で20m ³ 以下のものを用途別、使用水量別に件数、金額などを集計する	○			1 回
60	下水道用途別水量別集計表(40m ³ 以下)(年度分)	当年度下水道使用料調定分で20m ³ 以下のものを用途別、使用水量別に件数、金額などを集計する	○			1 回
61	開閉栓件数報告明細書	当月の開閉栓件数の報告書	○	○		1 回
62	作業依頼書集計報告表	受託者からの作業依頼書を月ごとにまとめた一覧表		○		1 回
63	口座振替分金融機関別持ち込み一覧	次回の口座引落をかける件数、金額を銀行別にした一覧	○	○		1 回
64	口座振替分金融機関別引落結果一覧	金融機関から回収した口座振替分消込用F・Dの内容を、金融機関別に件数、金額などを集計する		○		1 回
65	督促状発付簿(督促状)	督促状発付に係る台帳	○	○		1 回
66	督促状発付簿(再振通知)	督促状発付に係る台帳	○	○		1 回
67	督促状発付について	督促状発付の伺い		○		1 回
68	催告状発付簿	催告状発付に係る台帳		○		1 回

No.	帳票名	内容	電子データ	紙	年	月
69	催告状発付について	催告状発付の伺い		○		1回
70	特別催告状発付簿	特別催告状発付に係る台帳	○	○	4回	
71	給水停止予告状発付簿	給水停止予告状発付に係る台帳		○		1回
72	給水停止予告状発付について	給水停止予告状発付の伺い		○		1回
73	給水停止の実施について(報告)	給水停止の執行		○		1回
74	給停該当者・停止者・解除者一覧表	給水停止該当者に係る台帳、給水停止者・解除者に係る台帳		○		1回
75	給水停止の執行及び給水停止解除について(報告)	給水停止の報告		○		1回
76	給水停止者状況	給水停止の執行及び解除の報告書に添付するもので、依然として給水停止中である世帯の分析		○		1回
77	督促・給停予告・給停実施率一覧	督促・給停予告・給停実施などの件数と調定件数に対する比率をまとめ、収納報告時に提出	○			1回
78	未調定・未検針一覧表	調定締日に間に合わず未調定・未検針となったものの一覧	○			1回
79	検針予定表	地区別に検針員名を記載した受託者の検針予定表		○		1回

No.	帳票名	内容	電子データ	紙	年	月
80	業務予定表	給水停止日、調定締日などを記載した、毎月提出する受託者の業務予定表		○		1回
81	受付月報	インターネットのサービスにより月ごとに受付した件数を報告するもの		○		1回
82	入金報告書	入金報告書類のかがみ	○	○		1回
83	入金報告明細表	使用者別全入金の一覧	○			1回
84	入金報告統計表	水道料金、下水道使用料を収納場所別に入金件数、水量、金額、構成比を集計し、合計を求める	○			1回
85		水道料金、下水道使用料を支払方法別、年度別に入金件数、水量、金額、構成比を集計し、合計を求める				
86	入金報告明細表(欠損分)	不納欠損後入金分の使用者別の一覧	○			1回
87	水道料金入金報告明細書(欠損分)	不納欠損後入金分の水道料金の内訳	○	○		1回
88	水道料金入金報告明細書	水道料金一般納付及び分割納付の入金件数、金額、未収金額を調定月、調定年度別に集計し、合計を求める	○	○		1回
89	下水道使用料入金報告明細書	下水道使用料一般納付及び分割納付の入金件数、金額、未収金額を調定月、調定年度別に集計し、合計を求める	○	○		1回
90	未収金報告統計表(調定年月別)	水道料金及び下水道使用料の未収金を調定年月別に件数、水量、金額を集計し、合計を求める	○			1回

No.	帳票名	内容	電子データ	紙	年	月
91	二重入金等報告書	二重入金報告書類一式の先頭に付ける文書	○	○		1回
92	二重入金等還付一覧表	二重入金を年月別に発生分、還付済分、未還付分などの件数、金額を集計する	○	○		1回
93	二重入金繰越前月末分状況	前月末時点の未還付分の件数と金額を集計する	○			1回
94	二重入金繰越分	前月までに未還付で、今月に繰越した分の二重入金分を一覧にしたもの	○	○		1回
95	二重入金当月還付	当月の収納報告期間に還付したものの集計表	○			1回
96	二重入金当月発生分	今月発生した分の二重入金を一覧にしたもの	○			1回
97	還付未済明細表	二重入金未還付分の一覧(10年分)	○			1回
98	○年度欠損表紙合計表 4～3月	水道・下水道別、調定年度別、欠損事由別に件数、実人数、金額を集計したもの	○	○	1回	
99	水道滞納整理簿（不納欠損分）	折衝記録等を記載した滞納者の個別データ(水道料金不納欠損分)	○		1回	
100	下水道滞納整理簿（不納欠損分）	折衝記録等を記載した滞納者の個別データ(下水道使用料不納欠損分)	○		1回	
101	不納欠損金明細表（水道料金）	水道料金の不納欠損金額の使用者別明細一覧	○		1回	
102	不納欠損金明細表（下水道使用料）	下水道使用料の不納欠損金額の使用者別明細一覧	○		1回	
103	水道不納欠損金合計表	水道料金、不納欠損金額全体の合計表	○		1回	
104	下水道不納欠損金合計表	下水道使用料、不納欠損金額全体の合計表	○		1回	
105	水道不納欠損金明細表（欠損理由別）	水道料金の不納欠損理由別、年度別の使用者明細表	○		1回	
106	下水道不納欠損金明細表（欠損理由別）	下水道使用料の不納欠損理由別、年度別の使用者明細表	○		1回	

No.	帳票名	内容	電子 データ	紙	年	月
107	不納欠損五十音別索引簿	不納欠損となった水道料金等を氏名の五十音順で並べた索引	○		1 回	
108	水道料金・下水道使用料 滞納金額明細書	任意で抽出した者の料金等の検針日、納期限、滞納金額、督促日を水道・下水道別		○	随 時	
109	下水道使用料延滞金当月 発生一覧	延滞金の対象者、延滞金額の一覧	○	○		1 回

別紙3 基準業務量

項目	内容	詳細	令和7年度予定	令和8年度予定	令和9年度予定	令和10年度予定	令和11年度予定
調定業務	年間調定件数	件数	613,690 件	618,432 件	619,187 件	618,079 件	616,323 件
開閉栓・ 検針業務	開閉栓件数	開栓件数	17,000 件	16,500 件	16,500 件	16,500 件	16,500 件
		閉栓件数	14,000 件	13,500 件	13,500 件	13,500 件	13,500 件
	検針サイクル	5日～14日まで					
	年間検針数	総検針数	653,690 件	658,432 件	659,187 件	659,079 件	659,323 件
閉栓中メータ検針数		40,000 件	40,000 件	40,000 件	41,000 件	43,000 件	
納入通知書による 収納関係	納入通知書 発送件数	発送：毎月25日 納期限：翌月7日	190,244 件	194,806 件	198,140 件	200,876 件	203,887 件
	督促状	件数	46,027 件	46,382 件	46,439 件	46,356 件	46,224 件
口座振替による 収納関係	口座振替件数	振替日：検針翌月の7日 (再振替日：翌々月の7日)	423,446 件	423,626 件	421,047 件	417,203 件	412,936 件
	領収書送付		43,000 件	43,000 件	43,000 件	43,000 件	43,000 件
給水停止関係	停止執行	毎月4日間	2,700 件	2,700 件	2,700 件	2,700 件	2,700 件
	給水停止 予告状	件数	13,500 件	13,500 件	13,500 件	13,500 件	13,500 件
検定満了メータ 帳票出力関係	検定満了メータ	個数	10,200 個	12,500 個	16,800 個	13,800 個	13,300 個

(参考)

1. 収納率の算出方法は以下のとおりとする

$$\text{収納率 (\%)} = \text{収納済額} \div \text{調定額} \times 100 \text{ (小数点第3位四捨五入)}$$

2. 現年度分実績

水道料金収納率 (単位：円)

年 度	調定額	収納済額	当年度収納率
令和2年度	3,577,191,922	3,565,898,545	99.68%
令和3年度	3,610,280,500	3,599,215,172	99.69%
令和4年度※	2,966,059,494	2,960,175,249	99.80%

※令和4年10月から5年3月まで基本料金免除実施あり

下水道使用料収納率 (単位：円)

年 度	調定額	収納済額	当年度収納率
令和2年度	2,432,754,412	2,424,545,155	99.66%
令和3年度	2,435,959,613	2,428,057,754	99.68%
令和4年度	2,421,752,169	2,415,215,530	99.73%

3. 過年度分実績

水道料金収納率 (単位：円)

報告年度	対象年度	調定額	収納済額	過年度収納率
令和2年度	令和元年度	3,312,611,018	3,310,940,678	99.95%
令和3年度	令和2年度	3,577,191,922	3,575,332,516	99.95%
令和4年度	令和3年度	3,610,280,500	3,608,431,768	99.95%

下水道使用料収納率 (単位：円)

報告年度	対象年度	調定額	収納済額	過年度収納率
令和2年度	令和元年度	2,364,401,816	2,362,965,586	99.94%
令和3年度	令和2年度	2,432,754,412	2,431,333,220	99.94%
令和4年度	令和3年度	2,435,959,613	2,434,582,699	99.94%